



## คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



เทศบาลตำบลสำราญ  
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาล ตำบลสำราญ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาล ตำบลสำราญ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน /กระบวนการ และ แนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วย ความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา ตามวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลสำราญที่ว่า “ สำราญ เมืองน่าอยู่ ชุมชนเข้มแข็ง ร่วมแรงพัฒนา ชาวประชาเป็นสุข” เพื่อให้การ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสำราญ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
สถานที่ตั้ง	4
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
วัตถุประสงค์	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	7
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	7
มาตรฐานงาน	7
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	10
คำร้องทั่วไป	11

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสำราญจึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น

## สถานที่ตั้ง

ณ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 35000

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

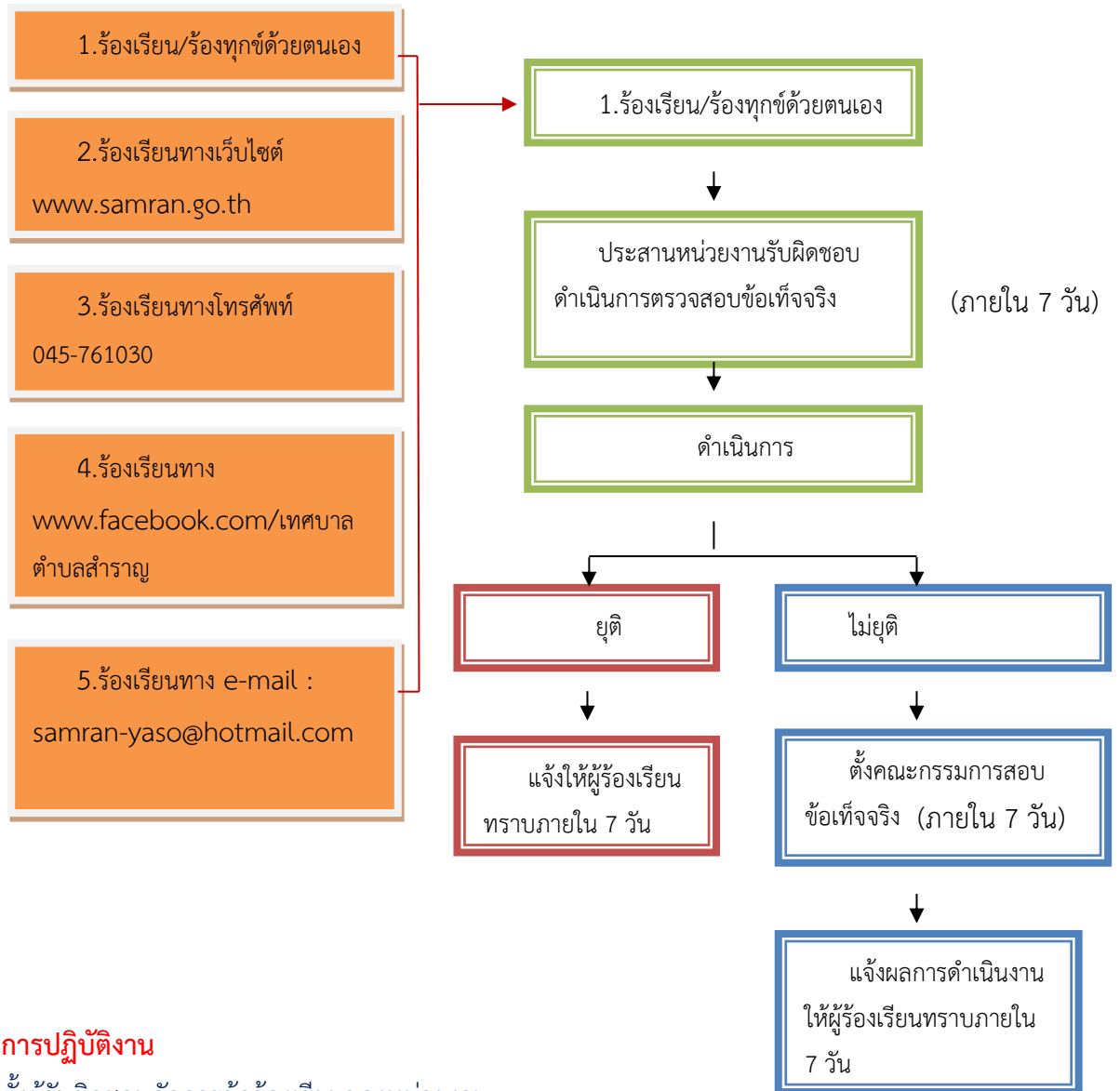
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบล สำราญ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสำราญทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้ ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสำราญ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลสำราญ <a href="http://www.samran.go.th">www.samran.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-761030	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง <a href="http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลสำราญ">www.facebook.com/เทศบาลตำบลสำราญ</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง email: samran-yaso@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสำราญ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book/ email ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ

## แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

## จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสำราญ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสำราญ  
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

เบอร์โทรศัพท์ 045-761030 ต่อ 12

เบอร์โทรสาร 045-761030 ต่อ 20

เว็บไซต์ <http://www.samran.go.th>

[www.facebook.com/เทศบาลตำบลสำราญ](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลสำราญ)

Email: [samran-yaso@hotmail.com](mailto:samran-yaso@hotmail.com)

\*\*\*\*\*



# ภาคผนวก

# คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสำราญ  
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสำราญ

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลสำราญ เรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสำราญ</p> <p>- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ.....</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>นายกเทศมนตรีตำบลสำราญ</p>
--	--

<p>(.....)</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p>	
--	--

### คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสำราญ  
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสำราญ

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลสำราญ เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

แผนที่โดยสังเขป

